

Revisión Experta Customer Journey

Customer Journey (CJ)

La historia y puntos de contacto de un cliente en su relación con la empresa.

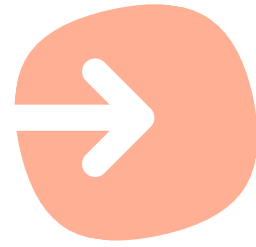
- Un **diseñador de servicios experto revisa el recorrido** que tienes dibujado (storyline, touchpoints, puntos de dolor, línea emocional, momentos de la verdad...), entendiendo los pasos recorridos de principio a fin, los momentos críticos, desde la perspectiva del cliente, como un recorrido completo y no solo un proceso, buscando mejoras en el documento y el recorrido mismo.

Detectaremos:

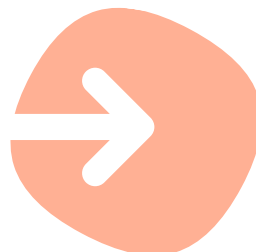
- Mejoras en el modo de mostrar la información en el propio documento de forma que sea trabajable por todas las áreas.
- El camino crítico, los momentos de la verdad
- La mejor manera de plasmar los resultados de la investigación realizada previamente (debe existir alguna) desde el punto de vista del service design.



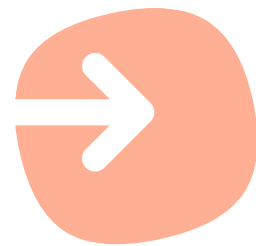
Retos



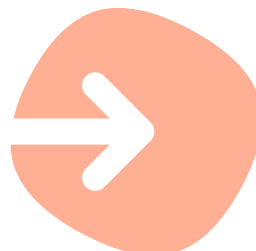
¿Hemos trabajado un CJ internamente y me parece que nos **falta una visión externa**, que está contaminado por nuestras propias limitaciones?



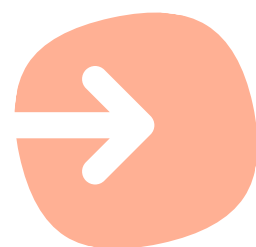
¿El CJ que tenemos trabajado se parece más a un **proceso que no refleja** claramente la historia del cliente con sus puntos de dolor y su línea emocional que es realmente lo que muestra las palancas de fidelidad donde trabajar?



¿**Todas las áreas de la organización entienden** el CJ y ven claramente las partes que lo componen, los puntos de dolor a solucionar y dónde les corresponde actuar?



¿Nuestro CJ to-be tiene **mapeadas las iniciativas** que hemos ideado y priorizado, redactadas en la historia del cliente de forma que nos permita bajar esos pasos del storyline a procesos - blueprints - claros para accionar, es decir, a **streams de trabajo**, a proyectos?



¿Lo que tenemos es un CJ as-is con **suficiente y relevante información** como para diseñar un CJ to-be que mejore la experiencia del cliente y por tanto nuestras cifras? .



Actividades

1. Revisión de los datos del trabajo de campo: muestra, principales hallazgos, etc sobre los que se basa el CJ pintado
2. Análisis del documento del CJ sobre la información suficiente y relevante desde el punto de vista del service design
3. Análisis del storyline, touchpoints, puntos de dolor, momentos de la verdad y línea emocional.

Profesionales y Referencias

- Profesionales expertos en strategic y service design con más de 10 años de experiencia
- Endesa, Reale, Toyota, Farma internacional (confidencial) y otros.

Resultado

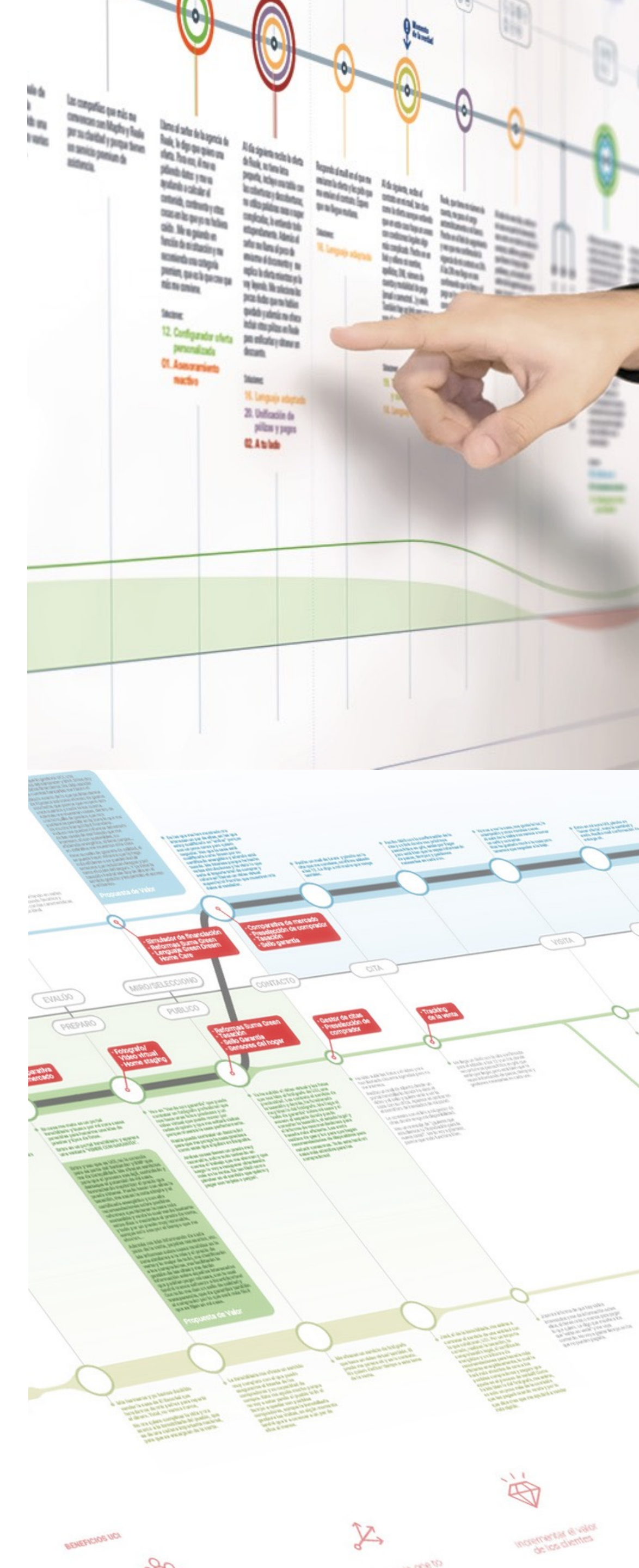
- Recomendaciones de mejora del documento del CJ (as-is o to-be) en cuanto a formato, información y presentación.
- Recomendaciones sobre una investigación adicional en caso de ser necesaria.
- Recomendaciones sobre una posible nueva ronda de ideación.

Siguientes pasos

- Ampliación de la investigación por posibles gaps
- Sesiones de ideación complementarias
- Rediseño del CJ en formato legible y entendible con toda la información relevante para todas las áreas
- Desarrollo de los blueprint derivados del CJ

DURACIÓN: **2 SEMANAS**

PRESUPUESTO: **5.500€ + IVA**



ChallengeFit

Acciones rápidas
para un resultado de calidad



Voice of the
Customer



Envisioning
Workshop



Revisión Experta
Customer Journey



Revisión UX
Experta

hola@akuyari.com

+34 616 25 14 68

akuyari

© marca de Gowi Customer Centricity SL